

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan personal secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No. 72, 2016). Rumah sakit merupakan peran penting dalam sistem kesehatan secara keseluruhan dan berkembang melalui beragam praktik serta strategi dalam pembangunan kesehatan (Djamaluddin dkk. 2019). Dengan demikian, rumah sakit mampu memberikan layanan secara efektif dan efisien bagi masyarakat yang memanfaatkan fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan bagian dari system kesehatan rumah sakit yang berfokus pada pelayanan pasien, sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes No. 72, 2016). Layanan kesehatan yang berkualitas adalah kebutuhan sosial yang krusial, serta diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan memenuhi prinsip-prinsip utama seperti profesionalisme dan tanggung jawab.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana yang berfungsi melaksanakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Untuk menjamin kualitas layanan kesehatan, pemerintah telah menetapkan standar

yang harus diterapkan oleh rumah sakit. Salah satu diantaranya adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit. SPM merupakan regulasi yang mengatur jenis dan kualitas pelayanan dasar yang menjadi kewajiban daerah, di mana warga berhak menerima manfaat tersebut secara minimal. SPM juga mencakup spesifikasi teknis serta standar pelayanan minimal yang diberikan oleh lembaga pelayanan kesehatan (Dekaningtyas dkk, 2016).

Salah satu standar minimal dalam pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi, yang dihitung dari pasien menyerahkan resep hingga menerima obat, yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu ≤ 30 menit. Waktu tunggu pelayanan untuk obat racikan dari penyerahan resep hingga menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Dengan demikian, waktu tunggu untuk resep obat jadi lebih cepat daripada resep yang memerlukan proses peracikan (Sari, dkk. 2020). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebesar 60% tidak memenuhi SPM Rumah Sakit. SPM yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yaitu sebesar $\geq 80\%$. Rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi bagi pasien rawat jalan didapatkan yaitu 46,3 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan 71,3 menit. Hasilnya tidak sesuai dengan SPM rumah sakit yang telah ditentukan oleh Menteri Kesehatan yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan (Dekaningtyas, dkk. 2016). Berdasarkan informasi dan hasil observasi penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. A Dadi Tjokrodipo terdapat antrian pasien yang akan menebus obat. Oleh karena itu, penting bagi pihak rumah sakit untuk mengevaluasi sebagai memenuhi

SPM Rumah Sakit di Instalasi Farmasi RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung (Septiyana dkk, 2021).

Keberhasilan pelayanan rumah sakit juga ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merujuk pada perasaan yang muncul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima, setelah pasien membandingkannya dengan harapannya. Semakin baik kualitas kesehatan, semakin tinggi juga pasien (Yunike dkk, 2023).

Karena keresahan pasien, untuk memudahkan menyingkat waktu dalam menebus resep obat dirumah sakit, untuk obat racikan atau bukan racikan. Rumah sakit bekerja sama dengan Layanan Antar Obat. *Halodoc* merupakan salah satu bentuk komitmen berkelanjutan untuk memberikan kemudahan akses kesehatan yang cepat dan nyaman untuk masyarakat Indonesia. *Halodoc* bekerja sama dengan rumah sakit selama 2 bulan secara gratis tanpa adanya biaya yang harus dibayarkan oleh pasien atau pihak rumah sakit. Setelah 2 Bulan, layanan pengantaran obat oleh *Halodoc* akan dikenakan biaya yang harus dibayar oleh pasien, karena persyaratan tersebut Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri tidak bekerja sama dengan *Halodoc* dan membuat Layanan Antar Obat sendiri yang dinamai “KurirMu”.

Berdasarkan penelitian pendahuluan dijelaskan bahwa Layanan Antar Obat tersebut pertama kali dilaksanakan pada tahun 2019. Kurir yang mengantarkan obat ke rumah pasien merupakan staf rumah sakit sendiri yang dipercaya dapat menjamin keamanan dan keselamatan obat pasien. Pengantaran obat dilakukan diluar area utama jam kerja rumah sakit. Layanan Antar Obat ini dapat digunakan oleh semua pasien yaitu pasien umum atau pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pasien baru

maupun pasien lama. Alamat rumah yang dikehendaki dengan jarak 10 Km dari rumah sakit. Pengguna Layanan Antar Obat didapatkan rata-rata 10 pasien per-hari. Jam buka admin Layanan Antar Obat pada waktu yang ramai poli berlangsung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

Layanan ini memudahkan pasien untuk mendapatkan obat tanpa menunggu di rumah sakit. Layanan Antar Obat ini merupakan salah satu fasilitas yang dapat untuk menilai kepuasan pasien rawat jalan yang akan memanfaatkan layanan tersebut. Pada penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas Layanan Antar Obat di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri sebagai upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Adanya penemuan baru yang ditemukan pada penelitian ini. Oleh karena itu judul dalam penelitian ini adalah “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Layanan Antar Obat Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri yang pernah menggunakan Layanan Antar Obat merasa puas?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan Layanan Antar Obat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan. Penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas Layanan Antar Obat rawat jalan yang telah diluncurkan oleh salah satu rumah sakit swasta, yaitu Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan kualitas Layanan Antar Obat di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan saran kepada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri untuk mengembangkan layanan yang sudah ada serta menjalankan tugasnya dengan lebih baik. Penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang akan datang.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Penelitian	Tahun	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
(Tulung dkk, 2019)	2019	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Budi Setia Langowan Kabupaten Minahasa.	Analisis menggunakan metode statistik dengan program analisis bivariat.	Variabel penelitian, tempat penelitian dan jumlah responden.
(Darmin dkk, 2022).	2022	Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode <i>Important Performance Analysis</i> (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolang Mongondow.	Jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Analisis data yang digunakan, variabel penelitian, jumlah responden dan tempat penelitian.
(Handayani, 2024)	2024	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2.	Jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner serta melalui pendekatan <i>cross sectional</i> .	Variabel penelitian, tempat penelitian, jumlah responden